

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program diarahkan selalu berdayaguna mencapai tujuannya. Salah satu faktor kelacaran tujuan suatu perusahaan adalah mengidentifikasi dan mengukur kinerja pegawai. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang ditetapkan. Kinerja dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan (Robert L. Mathis, 2002 : 78). Sedangkan menurut (Amstrong, 1999:15) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja menurut tingkah laku, kinerja merupakan aktivitas manusia yang diarahkan pada pelaksanaan tugas organisasi yang dibebankan kepadanya.

Kinerja pegawai mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. Organisasi atau perusahaan perlu mengetahui berbagai kelemahan dan kelebihan pegawai sebagai landasan untuk memperbaiki kelemahan dan menguatkan kelebihan dalam rangka meningkatkan produktifitas dan pengembangan pegawai sehingga kinerja pegawai harus dioptimalkan demi majunya instansi tersebut.

Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang untuk meningkatkan produktivitas kinerja suatu organisasi atau instansi. Oleh karena itu, diperlukan Sumber Daya Manusia yang mempunyai kompetensi tinggi karena keahlian atau kompetensi akan dapat mendukung peningkatan prestasi kinerja pegawai.

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang. PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai salah satu perusahaan milik negara yang memiliki tugas untuk melaksanakan dan menunjang kebijakan dan program pemerintah dalam bidang ekonomi dan pembangunan pada umumnya serta memberikan pelayanan jasa perposan bagi masyarakat di Indonesia maupun di luar wilayah Indonesia pada khususnya.

PT. Pos Indonesia (Jawa Tengah) memiliki tiga kantor utama salah satunya PT Pos Indonesia Regional VI Semarang dimana penulis melakukan kegiatan magang dan penelitian yang Kantor Wilayah Posnya terletak di jalan Sisingamangaraja, berfungsi sebagai pusat kegiatan manajerial untuk wilayah Jawa Tengah dan DIY. PT Pos Indonesia (Persero) Regional VI Semarang yang membawahi sekitar 150 orang pegawai yang kesemuanya mewakili semua bagian dari struktur organisasi di PT Pos Indonesia (Persero) Regional VI Semarang.

Dalam tugas akhir ini penulis membahas tentang kinerja pegawai. Penulis membahas hal tersebut dikarenakan melihat kualitas kerja pegawai ditempat sangatlah mempengaruhi hasil produktivitas pegawai. Pada dasarnya

untuk melihat kuantitas pegawai dari produktivitas pegawai. Hal tersebut membuat penulis tertarik untuk mengetahui bagaimanakah kinerja pegawai.

Berdasarkan latar belakang, penulis tertarik membuat Tugas Akhir dengan judul **“KINERJA PEGAWAI PT POS INDONESIA (PERSERO) REGIONAL VI SEMARANG ”**.

1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dalam menyusun laporan magang ini penulis mengambil judul “Kinerja Pegawai PT Pos Indonesia (Persero) Regional VI Semarang” Bertitik tolak dari latar belakang, maka timbul suatu pertanyaan masalah pokok:

1. Bagaimanakah Kinerja pegawai di PT. Pos Indonesia (Persero) Regional VI Semarang?
2. Apa sajakah faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di PT. Pos Indonesia (Persero) Regional VI Semarang?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai di PT. Pos Indonesia (Persero) Regional VI Semarang dari hasil produktifitas pegawai.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di PT. Pos Indonesia (Persero) Regional VI Semarang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai sarana untuk memanfaatkan dan menyerap ilmu pengetahuan yang diperoleh dari Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang terhadap permasalahan di lapangan maupun di lingkungan kerja. Sebagai sarana pembelajaran untuk mengenal praktek kerja Administrasi Perkantoran pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional VI Semarang.

2. Bagi Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran

Menumbuhkan kerjasama dan meningkatkan kualitas lulusan Program Diploma III Administrasi Perkantoran. Memanfaatkan umpan balik untuk menyempurnakan materi perkuliahan yang sesuai dengan kebutuhan di lingkungan instansi pemerintah, BUMN maupun swasta. Sebagai sumber pustaka dan menambah informasi pengetahuan mengenai manajemen perkantoran pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional VI Semarang.

3. Bagi PT Pos Indonesia (Persero) Regional VI Semarang

Dapat memberikan saran pada instansi dalam hal meningkatkan kualitas kinerja pegawai. Dapat menumbuhkan kerjasama yang baik antara PT Pos Indonesia (Persero) Regional VI Semarang dengan Program Studi Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu

Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Menjalin hubungan yang teratur, sehat, dan dinamis antara Instansi dengan Lembaga Perguruan Tinggi.

1.4 Landasan Teori

1.4.1 Sumber Daya Manusia (Human Resources)

Sumber Daya Manusia (Human Resources) Menurut Drs. Danang Sunyoto, SH., SE., MM, dalam bukunya yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia, Sumber Daya Manusia adalah potensi manusiawi yang melekat keberadaannya pada seseorang yang meliputi potensi fisik dan non fisik.

Dalam suatu organisasi hal yang paling penting yang perlu diperhatikan adalah sumber daya manusia yang menjadi pendukung utama tercapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia menempati posisi strategis dalam suatu organisasi, maka dari itu sumber daya manusia harus digerakkan secara efektif dan efisien sehingga mempunyai tingkat hasil daya guna yang tinggi.

1.4.2 Pengertian Administrasi Perkantoran

Administrasi Perkantoran menurut William Leffingwell dan Edwin Robinson pada tahun 1950 mengatakan bahwa administrasi perkantoran merupakan cabang ilmu manajemen yang berbicara pada pelaksanaan pekerjaan dalam perkantoran secara efisien, dimana, dan kapan pekerjaan itu mesti dilkakukan.

Menurut George Terry pada tahun 1966 menerangkan bahwa Administrasi Perkantoran adalah suatu perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan sebuah perkantoran serta menjadi penggerak kepada mereka yang menjalankan agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

1.4.3 Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya.

Menurut Soeprihantono (1998 : 07) kinerja merupakan hasil pekerjaan seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target, kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Menurut Byars (1984: 311) mengatakan bahwa prestasi kerja atau kinerja adalah hasil dari keterkaitan antara usaha, kemampuan, dan persepsi tugas. Usaha merupakan hasil motivasi yang menunjukkan sejumlah energi (fisik dan atau mental) yang digunakan oleh individu dalam menjalankan suatu tugas.

Menurut John Witmore dalam *Coaching for Performance* (1997 : 104) “kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seorang atau suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran umum keterampilan”.

Kemudian menurut (Amstrong, 1999:15) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja menurut tingkah laku , kinerja merupakan aktivitas manusia yang diarahkan pada pelaksanaan tugas organisasi yang dibebankan kepadanya.

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut (Mangkunegara, 2002:68):

1. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
2. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
3. Memiliki tujuan yang realistis.
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
5. Memanfaatkan umpan balik (feed back) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

1.4.4 Kinerja dalam ilmu Administrasi Perkantoran

Kinerja adminisitrasi kantor yang baik adalah yang dapat menciptakan komunikasi yang baik dalam pemerintahan ditingkat pusat maupun daerah, mempunyai fungsi yang penting untuk

menyampaikan informasi dan data yang diperlukan dalam kegiatan pemerintahan dan pembangunan. Oleh karena itu kinerja administrasi dilingkungan instansi pemerintah sebagai salah satu aspek ketatalaksanaan perlu diatur dengan sebaik-baiknya untuk mendukung kelancaran pencapaian pencapaian tujuan.

1.4.5 Pengertian Pegawai

Pegawai adalah setiap orang yang menyumbangkan jasanya kepada suatu badan usaha, baik pada usaha swasta atau pada usaha pemerintah seperti pegawai pemerintah atau pegawai negeri (Wursanto.1989:16). Pegawai merupakan pekerja yang tercatat secara hukum dan dipekerjakan secara layak sehingga setiap orang yang berkerja pada suatu instansi baik pemerintah atau swasta disebut pegawai. Pegawai merupakan aspek yang penting dalam manajemen sumber daya manusia seperti yang dikemukakan Mathis dan Jackson (2006:65) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai.

1.4.6 Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut Soeprihanto 1996 : 6, kinerja pegawai adalah hasil kerja seorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.

Kinerja pegawai menurut Sjahrudin Rasul adalah Gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau

pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan perencanaan strategis.

Anwar Prabu Mangkunegara (2009 : 75) mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu :

1. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan Tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

1.4.7 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2001 : 82) faktor-faktor yang memengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu:

1. Kedisiplinan

Kata disiplin berasal dari bahasa Inggris yaitu *diciple* yang berarti penganut, pengikut, atau murid. Dalam bahasa Latin *disciplina* diartikan latihan atau pendidikan, pengembangan tabiat, dan kesopanan. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia disiplin adalah ketaatan atau kepatuhan kepada peraturan.

Menurut Fathoni (2006:126) “Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan sadar akan tugas dan tanggungjawabnya. Kedisiplinan dapat diartikan bilamana karyawan selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Menurut Sudrajad (2008:56) “Disiplin adalah tindakan manajemen untuk mendorong agar para anggota organisasi dapat memenuhi berbagai ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi”

2. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor eksternal yang sangat berpengaruh dalam menunjang hasil kerja yang maksimal dalam setiap pekerjaan. Apabila lingkungan kerja kurang kondusif maka akan menyebabkan kinerja tenaga kerja yang akan menurun, ini disebabkan kurangnya motivasi kerja yang muncul dari dalam diri tenaga kerja untuk bekerja dengan baik. Lingkungan kerja merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dan jenis dan lokasi

pekerjaan dimana individu pegawai berada dan beraktivitas. Produktivitas karyawan dari pekerjaan bergantung pada tempat dan lingkungan tempat individu karyawan bekerja. Oleh karenanya, lingkungan kerja perlu mendapat perhatian yang sangat serius dan utama karena merupakan rumah kedua setelah tempat tinggal. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Menurut Nitisemito (2000:183) Lingkungan kerja merupakan keadaan sekitar tempat kerja baik secara fisik maupun non fisik yang dapat memberikan kesan yang menyenangkan, mengamankan, mententramkan, dan betah dalam bekerja.

Lingkungan kerja adalah semua faktor fisik, psikologi, sosial, dan jaringan hubungan yang berlaku dalam organisasi dan berpengaruh terhadap karyawan. Dari pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan lingkungan yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi konsentrasi pekerja dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Dengan memperhatikan lingkungan kerja diharapkan dapat menambah semangat dalam bekerja.

3. Motivasi

Motivasi adalah dorongan yang menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu kegiatan. Dari pengertian-pengertian tersebut

dapatlah dikatakan bahwa motivasi adalah suatu dorongan yang terdapat dalam diri seseorang sebagai akibat adanya pengaruh yang berasal dari dalam dirinya maupun yang berasal dari luar dirinya, kemudian dorongan itu menimbulkan, mengarahkan dan mengorganisaikan perilaku untuk melakukan suatu pekerjaan.

Motivasi kerja menurut Martoyo (1992 : 51) sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja dari seseorang karyawan/pekerja, untuk melaksanakan pekerjaan yang telah menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini didukung oleh Mangkunegoro (2000 : 58), yang menjelaskan bahwa dari segi psikologis kenyataan menunjukkan bahwa bergairah atau bersemangat, dan sebaliknya tidak bergairah atau tidak bersemangat seorang pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya, sangat dipengaruhi oleh motivasi kerja yang mendorongnya. Dalam kajian lebih lanjut motivasi kerja ini dapat dibedakan menjadi dua bentuk yaitu :

- a. Motivasi internal, adalah dorongan kerja yang bersumber dari dalam diri pegawai sebagai individu, berupa kesadaran mengenai pentingnya atau manfaat/makna pekerjaan yang dilaksanakannya. Atau dapat dikatakan motivasi ini bersumber dari pekerjaan yang dikerjakan, baik karena mampu memenuhi kebutuhan, atau menyenangkan, atau memungkinkan mencapai

suatu tujuan maupun mungkin memberi harapan demi masa depan.

- b. Motivasi eksternal, dorongan kerja yang bersumber dari luar diri pegawai sebagai individu, berupa suatu kondisi yang mengharuskannya melaksanakan pekerjaan secara maksimal. Misalnya berdedikasi tinggi dalam bekerja karena upah/gaji yang tinggi, jabatan/posisi terhormat atau memiliki kekuasaan besar, pujian, hukuman dan lain-lain.

4. Kompensasi

Menurut Mangkunegara (2005:83) Kompensasi adalah proses administrasi upah atau gaji yang melibatkan pertimbangan atau keseimbangan perhitungan. Dari pengertian yang diungkapkan oleh Mangkunegara terdapat makna yang timbul bahwa kompensasi merupakan sesuatu yang dipertimbangkan sebagai sesuatu yang sebanding. Dalam kepegawaian, hadiah yang bersifat uang merupakan kompensasi yang diberikan kepada pegawai sebagai penghargaan dari pelayanan mereka. Pemberian kompensasi akan memberikan manfaat kepada dua belah pihak, baik kepada pihak perusahaan maupun kepada pihak karyawan. Bagi perusahaan pemberian kompensasi akan bermanfaat untuk:

- a. Dapat menarik karyawan yang tingkat keterampilannya tinggi untuk bekerja pada perusahaan.

- b. memberikan rangsangan agar karyawan mau bekerja dengan giat untuk mencapai prestasi yang tinggi yang berdampak pada peningkatan produktivitas karyawan.
- c. mengikat karyawan agar bekerja pada perusahaan.

1.5 Fenomena Penelitian

Dalam kamus bahasa Indonesia fenomena adalah fakta / kenyataan dan dapat diartikan pula sebagai hal-hal yang dapat didengarkan serta dinilai secara ilmiah. Fenomena dalam penelitian ini adalah

1. Kinerja Pegawai PT Pos Indonesia (Persero) Regional VI Semarang

Anwar Prabu Mangkunegara (2009 : 75) mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu :

1. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan Tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4. Tanggung Jawab

5. Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

2. Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai

- Lingkungan kerja

Lingkungan kerja mempengaruhi kualitas kinerja suatu pegawai, dan lingkungan kerja yang akan membentuk pegawai itu sendiri

- Motivasi

Pegawai PT Pos Indonesia memiliki motivasi ketika mereka melakukan pekerjaannya

- Kompensasi

Kompensasi disana juga menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja karena dengan begitu beberapa dari mereka giat bekerja

- Kadisiplinan

Kedisiplinana disana kurang begitu baik karena beberapa mereka kurang berpartisipasi dengan aturan yang telah ditetapkan

1.5.1 Metode Penelitian

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, kegunaan(Sugiyono, 2006:1). Metode penelitian dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Metode Penelitian Kuantitatif

Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2006:14).

2. Metode Penelitian Kualitatif

Penelitian data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar (Sugiyono, 2006:15).

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif karena menggunakan kondisi obyek yang alamiah dengan mengambil beberapa teknik pengumpulan data dan hasilnya akan dituangkan dalam bentuk tulisan yang mendeskripsikan tentang Kinerja Pegawai PT Pos Indonesia Regional VI Semarang.

1.5.2 Fokus dan Lokus

1.5.2.1 Fokus

Fokus pada penelitian Tugas Akhir ini yaitu :

1. Kinerja Pegawai PT Pos Indonesia (Persero) Regional VI Semarang
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai PT Pos Indonesia (Persero) Regional VI Semarang

1.5.2.2 Lokus

Lokus yaitu suatu tempat yang dipilih untuk melakukan penelitian. Lokasi penelitian Tugas Akhir ini bertempat pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional VI Semarang

1.5.3 Sumber Data

Untuk Memperoleh data yang dibutuhkan dalam pembuatan Tugas Akhir ini penulis menggunakan:

1. Sumber Data Primer:

Data primer merupakan sumber-sumber dasar yang merupakan bukti atau saksi utama dari kejadian masa lampau (Nasir, 2002 : 58). Data primer untuk penelitian dilakukan atau diperoleh dengan cara pengamatan langsung melalui wawancara secara mendalam terhadap PT Pos Indonesia (Persero) Regional VI Semarang dengan menggunakan pedoman wawancara dan untuk selanjutnya dilakukan pencatatan-pencatatan seperlunya.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan catatan tentang adanya suatu peristiwa ataupun catatan-catatan yang jaraknya telah jauh dari sumber orisinal (Nazir, 2002 : 59). Data sekunder diperoleh dari catatan-catatan dan literature-literatur yang ada hubungannya dengan penilaian kinerja pegawai untuk melengkapi data yang sudah diperoleh.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Terdapat dua teknik pengumpulan data dalam penelitian yaitu dengan wawancara, dan observasi.

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara interaksi tanya jawab secara langsung kepada narasumber atau informan yang dipercaya mampu memberikan sumber data yang diharapkan oleh peneliti.

Teknik wawancara tanya jawab secara langsung dilakukan penulis kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, yaitu kepada staff bagian SDM dan beberapa sub bagian di PT Pos Indonesia (Persero) Regional VI Semarang.

2. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan yang dilakukan secara langsung kepada objek yang akan diteliti tanpa mengajukan pertanyaan.

Observasi dalam penelitian ini dilakukan sebelum dilaksanakannya pengambilan data yaitu untuk mengamati secara langsung bagaimana kinerja/ kualitas kerja pegawai PT Pos Indonesia Regional VI Semarang

3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah cara pengumpulan data dengan cara mencari dan memilih teori-teori dari buku-buku acuan yang mendukung atau dapat dipakai dalam pemecahan masalah penelitian yang dirumuskan.

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari data-data mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kajian yang diteliti berupa catatan, transkrip, buku, foto, dan sebagainya

1.5.5 Teknik Analisis Data

Analisis dalam penelitian kualitatif menurut Spradley (dalam Sugiyono,2009:255) terdiri dari empat analisis, antara lain :

1. Analisis domain merupakan analisis yang bertujuan untuk memperoleh gambaran yang umum dan menyeluruh dari obyek penelitian atau situasi sosial.
2. Analisis taksonomi merupakan analisis yang menjabarkan lebih rinci domain yang dipilih menjadi lebih rinci untuk mengetahui struktur internalnya.
3. Analisis komponensial bertujuan mencari ciri spesifik pada setiap struktur internal dengan cara mengontraskan antar elemen.
4. Analisis tema kultur berusaha mencari hubungan antara domain, dan bagaimana hubungan dengan keseluruhan, dan selanjutnya dinyatakan ke dalam tema / judul penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis domain karena peneliti hanya meneliti gambaran umum dan menyeluruh dari objek yang diteliti. Aktivitas data dalam penelitian ini antara lain :

a. Membuat Catatan Lapangan

Membuat catatan lapangan merupakan data yang diperoleh dan dikumpulkan dalam bentuk catatan – catatan yang akhirnya disatukan menjadi satu makna dari fenomena yang akan diteliti tersebut. Catatan data lapangan sangat penting dalam penelitian kualitatif.

b. Reduksi Data

Dalam tahap ini, data yang akan dikelompokkan kemudian melakukan penyederhanaan, pemotongan, dan pengurangan data.

c. Penyajian Data

Data yang terpilih, dikelompokkan, dan disederhanakan, kemudian disajikan dengan spesifik masing – masing data sehingga memudahkan peneliti untuk menganalisis dan menarik kesimpulan.

d. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data hasil penelitian, maka ditarik suatu kesimpulan.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan menjelaskan tentang isi dari masing-masing bab secara keseluruhan yang ditulis secara singkat dan jelas dari keseluruhan Tugas

Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini disajikan dalam IV bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Bab pendahuluan ini merupakan latar belakang penulisan Tugas Akhir, ruang lingkup pembahasan, tujuan dan manfaat penelitian, landasan teori, dan metode penelitian. Di dalam fenomena penelitian terdapat metode penelitian terdapa, fokus dan lokus, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta

BAB II : Gambaran Umum

Pada bab ini menguraikan tentang sejarah, gambaran singkat PT Pos Indonesia Regional VI Semarang, Visi dan Misi, dan Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero) Regional VI Semarang

BAB III : Pembahasan

Pada bab ini membahas tentang hasil penelitian yang dilakukan yaitu berupa deskripsi, variabel hasil penelitian serta pembahasan hasil penelitian.

BAB IV : Penutup

Pada bab ini merupakan bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian. Di dalam bab ini juga terdapat saran yang berguna untuk memperbaiki dari objek yang diteliti.